

Aan geadresseerde

Delft, juli 2001

Betreft: Resultaten tevredenheidsonderzoek Maaltijdservice "Onder de Pannen"

Geachte heer/mevrouw,

Hierbij ontvangt u een exemplaar van het verslag over het tevredenheidsonderzoek welke gehouden is onder de klanten van de maaltijdservice Onder de Pannen. De maaltijdservice Onder de Pannen is een product van de Stichting Ouderenwerk Delft.

Uit het onderzoek blijkt dat de klanten in ruime mate tevreden zijn over de maaltijdservice met betrekking tot de kwaliteit van de maaltijden, het aantal keuze mogelijkheden op de menulijst en de bezorgtijden. Ook de bezorgdagen (maandag, woensdag en vrijdag) bevallen goed.

De geleverde maaltijden komen bij de doelgroep ouderen terecht, want de gemiddelde leeftijd van de maaltijdgebruikers is 79 jaar.

Tevens is het zo dat de klanten in meerderheid goed met de in bruikleen gegeven magnetron overweg kunnen en het daarbij geleverde magnetronbord met deksel gebruiken.

Met betrekking tot de financiën zijn te hoge kosten voor slechts enkele mensen de reden om niet (nog) meer maaltijden te bestellen.

Bij de uitvoering van het onderzoek is er gekozen voor een persoonlijke benadering. Om de mogelijkheid te creëren om iedereen te spreken, is er geen steekproef gedaan; alle klanten zijn voor het onderzoek benaderd. De onderzoeksgegevens zijn anoniem verwerkt.

Uitgangspunt bij deelname aan de maaltijdservice is dat het moet gaan om (oudere) mensen die niet zelf (meer) kunnen koken.

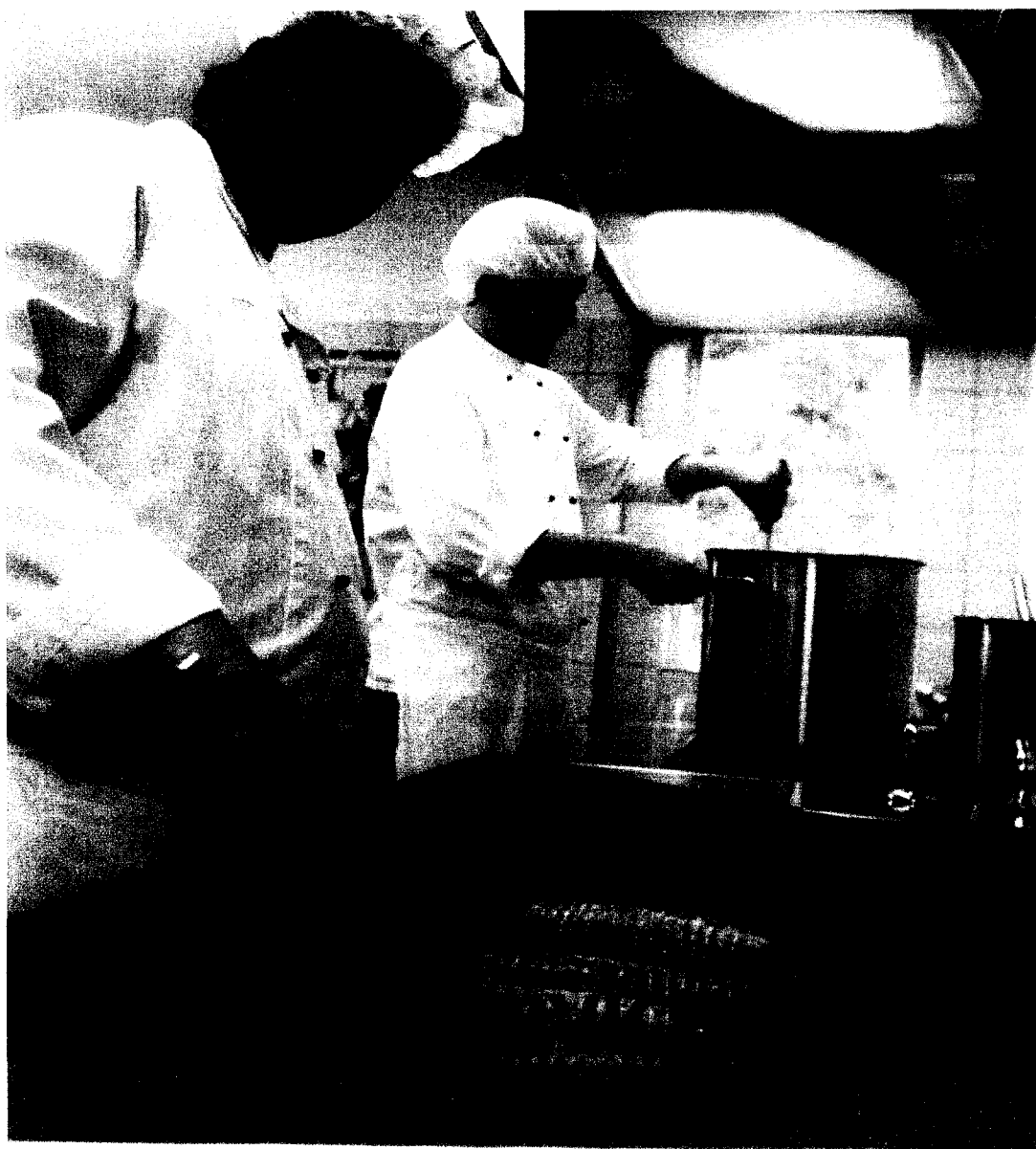
Mocht het lezen van dit verslag u aanleiding geven tot het stellen van vragen of het geven van reacties, neemt u dan contact met mij op. Ik ben bereikbaar bij Onder de Pannen op telefoonnummer 215 21 45, op werkdagen tussen 9 - 11.00 uur.

Hoogachtend,



Kitty Beek
medewerkster Onder de Pannen

RESULTATEN
TEVREDENHEIDSONDERZOEK
Maaltijdservice "Onder de Pannen"
Madelon Uittenbogaard en Kitty Beek



RESULTATEN VAN HET TEVREDENHEIDSONDERZOEK ONDER DE KLANTEN VAN DE MAALTIJDSERVICE 'ONDER DE PANNEN'

Inleiding

De maaltijdservice Onder de Pannen van de Stichting Ouderenwerk Delft reorganiseerde in 1999. Het systeem van warme maaltijdbezorging van maandag t/m vrijdag ging over op de levering van gekoelde maaltijden voor in principe elke dag van de week. De gekoelde maaltijden worden betrokken van de keuken van verpleeghuis de Bieslandhof. De maaltijden worden door de maaltijdgebruikers zelf, op het door henzelf gekozen moment, verwarmd met behulp van een magnetron.

Uitgangspunt bij de deelname aan de maaltijdservice is dat het moet gaan om (oudere) mensen die niet zelf (meer) kunnen koken. In het jaar 2000 waren er bij aanvang 236 klanten. Er kwamen er 277 bij en er stopten er 243. Eind december waren 270 actieve maaltijdgebruikers bij Onder de Pannen.

De reorganisatie van de omschakeling naar de levering van gekoelde maaltijden is een grote verandering voor de klanten geweest, en tevens aanleiding om te onderzoeken of klanten (nog) tevreden zijn over de geleverde maaltijdservice. Aan de hand van de uitkomsten van dit onderzoek wil de Stichting Ouderenwerk Delft, zonodig en indien mogelijk haar dienstverlening verbeteren.

Met dit onderzoek wordt tevens voldaan aan de subsidievoorwaarde van de gemeente Delft: het regelmatig toetsen van de kwaliteit van de geleverde diensten.

Hoe werkt Onder de Pannen?

Mensen die niet zelf kunnen koken, kunnen klant worden bij Onder de Pannen.

De prijs per maaltijd is momenteel f 10,50. Mensen met een laag inkomen mogen een financiële tegemoetkoming aanvragen bij de gemeente. Na honorering krijgen zij dan ongeveer tweederde van de maaltijdprijs vergoed.

De maaltijden worden in de keuken van Verpleeghuis de Bieslandhof bereid. Na de bereiding wordt het eten snel gekoeld, waardoor de smaak en kwaliteit van het eten optimaal blijven.

De menukeuze gebeurt via een menukeuzelijst, waar per dag uit 3 menu's kan worden gekozen. De klanten kunnen er zelf voor kiezen of zij één of een paar keer per week gebruik maken van de maaltijdservice.

De bezorging van de maaltijden is op de maandagen, woensdagen en vrijdagen. Na aanmelding krijgt een nieuwe klant een globale tijd door, waarop de bezorging kan worden verwacht. Als iemand niet thuis is of naar de dagvoorziening gaat, kunnen dinsdag of donderdagmorgen maaltijden worden gebracht of er wordt samen naar een andere oplossing gezocht, zoals afleveren van de maaltijden bij de burens of kennissen.

Sinds de omschakeling en de start van de levering van gekoelde maaltijden worden er ook maaltijden voor in het weekeinde geleverd, omdat de mensen dit zelf kunnen verwarmen in de magnetron.

Onder de Pannen geeft desgewenst een eenvoudige speciaal voor ouderen ontwikkelde magnetron in bruikleen voor f5,- per maand. Voor het gemak van de klant ontvangt deze bij de magnetron een gratis magnetronbord met deksel.

Het is gebruikelijk dat mensen, waarvan blijkt dat ze niet goed met de magnetron overweg kunnen, hulp krijgen van vrijwilligers, die helpen bij het opwarmen. Ook via de goede samenwerking met de medewerkers van Maatzorg hebben veel klanten hulp bij het verwarmen van de maaltijden. Waar nodig kunnen mensen voor wie het systeem van het

bezorgen van gekoelde maaltijden in zijn geheel te moeilijk is, gebruik maken van de mogelijkheid om een warme maaltijd bezorgd te krijgen rond het middaguur. De betaling van de maaltijden geschiedt per maand en altijd achteraf in de daarop volgende maand.

Onderzoeksopzet

Bij de opzet is er gekozen voor een persoonlijke benadering. Een telefonische enquête is daarom verkozen boven een schriftelijke enquête. Om de mogelijkheid te creëren om iedereen persoonlijk te spreken, is er geen steekproef gedaan; alle klanten zijn voor het onderzoek benaderd. Iedere klant heeft de mogelijkheid gekregen zijn/haar mening te geven.

Er zijn 272 klanten voor het onderzoek benaderd. Zij hebben een brief gekregen, waarin ze op de hoogte werden gebracht dat ze voor een vraaggesprek zouden worden benaderd. Mensen die niet gebeld wensten te worden, of na drie keer telefoneren de telefoon niet aannamen of in zijn geheel niet in staat waren om een gesprek te voeren, zijn niet in het onderzoek betrokken. De echtparen (totaal 16) gaven zelf aan dat 1 lid de mening van beiden vertolkte. Dan is volstaan met 1 telefonisch interview in plaats van 2.

Er is uiteindelijk met 156 mensen een vraaggesprek gehouden. Dit aantal is ruim voldoende om betrouwbare resultaten op te leveren voor de totale klantengroep. De onderzoeksgegevens zijn allemaal anoniem verwerkt.

De vragenlijst bestond uit 15 vragen en daarnaast de persoonsgegevens leeftijd en geslacht (zie de bijlage voor de vragenlijst).

Resultaten en conclusies

Hieronder volgen de belangrijkste uitkomsten.

- **Klantgegevens:**
De gemiddelde leeftijd van de klanten van Onder de Pannen is 79 jaar: geleverde maaltijden komen dus bij de doelgroep ouderen terecht.

Van het aantal klanten is de helft langer dan anderhalf jaar deelnemer bij Onder de Pannen. De andere helft gebruikt vrij recent de maaltijden.

- **Aantal maaltijden:**
Bijna de helft (49%) van de klanten gebruikt 5-7 maaltijden per week. Daarentegen is er maar 1 klant die maar 1 maaltijd in de week gebruikt. Er is geen relatie tussen de leeftijd en het aantal maaltijden dat men afneemt.

De klanten die minder dan 5 maaltijden per week afnemen, bestellen niet méér maaltijden, omdat zij bijvoorbeeld voldoende hebben aan de maaltijden die zij bestellen (31 %) of zeggen in zijn geheel weinig te eten (14%). Klanten bestellen ook niet méér maaltijden, omdat zij elders nog maaltijden gebruiken, zoals bij familie, vrienden, kennissen of in een verzorgingshuis (totaal 29 %).

Ruim een vijfde deel van de maaltijdgebruikers kookt op de andere dagen zelf (22%) of eet verder alleen broodmaaltijden (1 %).

Te hoge kosten is voor een klein gedeelte van de klanten (3%) de reden om niet (nog) meer maaltijden af te nemen.

- **Kwaliteit:**
De meerderheid van de maaltijdgebruikers is te spreken over de kwaliteit van de maaltijden. Namelijk 75% vindt de kwaliteit goed en 20 % redelijk. Van het klantenaantal is 5 % niet tevreden over de kwaliteit van de maaltijden.
- **Bezorging:**
Het tijdstip van de bezorging komt voor het merendeel van de klanten goed uit, namelijk 85% vindt het tijdstip van de bezorging van de maaltijden goed, 6 % van de mensen redelijk, 3 % slecht, een resterend deel heeft geen mening hierover (6 %).
Voor de meeste maaltijdgebruikers (namelijk 94 %) komen de dagen, waarop de maaltijden bezorgd worden goed uit, 6 % heeft hierover geen mening.
- **Menukeuze:**
Het aantal keuzemogelijkheden op de menulijst is voor bijna alle klanten voldoende (94 %), 3 % van de mensen vindt dit onvoldoende, en 3 % heeft geen antwoord gegeven op deze vraag.
- **Magnetrongebruik:**
Ruim de helft van de klanten heeft een magnetron in bruikleen. Het grotendeel van de klanten kan goed met de magnetron overweg (95 %), 5 % niet.
Het gratis verstrekte magnetronbord met deksel wordt goed gebruikt: namelijk 9 van de 10 mensen maken hier gebruik van. De mensen die dit niet gebruiken, hebben een drievaksbord, bordje, schaal of verwarmen de maaltijd in de verpakking.
- **Suggesties en opmerkingen:**
Ter verbetering van de maaltijdservice zijn er in totaal 98 suggesties/opmerkingen binnengekomen.
Van de suggesties/opmerkingen gaat 31 % over de persoonlijke smaak, bereidingswijze of samenstelling van de maaltijden (of maaltijdcomponenten). Eentiende deel zegt ooit een verkeerde bestelling te hebben ontvangen.
Tevens waren er verzoeken om de grootte van de maaltijden zelf te kunnen bepalen: 5 % vraagt minder grote porties, 3 % vraagt grotere porties en 1 persoon wilde graag de mogelijkheid om extra jus te bestellen.
In totaal ging 6 % van de suggesties/opmerkingen over de keuzemogelijkheden: Er zijn 2 mensen die om meer variatie binnen de vegetarische gerechten vragen, 1 persoon vraagt om meer buitenlandse gerechten. Ook wordt gesuggereerd om op de menulijst witte rijst eens af te wisselen met zilvervliesrijst.
Over het magnetronbord vraagt een klant of er een diep bord geleverd kan gaan worden in verband met het overlopen van jus of sauzen. Een andere klant vindt een drievaksbord handiger.

Samenvatting conclusies

Uit het onderzoek blijkt dat de klanten van Onder de Pannen in ruime mate tevreden zijn over de maaltijdservice met betrekking tot de kwaliteit van de maaltijden, het aantal keuzemogelijkheden op de menulijst en de bezorgtijden. Ook de bezorgdagen (maandag, woensdag en vrijdag) bevallen goed.
De geleverde maaltijden komen bij de doelgroep ouderen terecht, want de gemiddelde leeftijd van de maaltijdgebruikers is 79 jaar.

Tevens is het zo dat de klanten in meerderheid goed met de in bruikleen gegeven magnetron overweg kunnen en het daarbij geleverde magnetronbord met deksel gebruiken. Met betrekking tot de financiën is de maaltijdprijs voor slechts enkele mensen de reden om niet nóg meer maaltijden te bestellen.

Wat doen we met de gegevens?

De uitkomsten van het onderzoek zijn met de verantwoordelijke personen bij de Bieslandhof Voedingsdienst besproken.

Voor de klanten die aangeven niet goed met de magnetron overweg te kunnen, wordt onderzocht of de informatie over het gebruik van de magnetron voldoende is en de mondelinge instructie duidelijk is. Ook bij het plaatsen van de magnetron wordt al gesignaleerd of iemand er mee overweg kan. Wellicht kan dit nog verbeterd worden door nieuwe klanten gedurende een eerste periode te volgen door hen wekelijks op te bellen. Wie in het vraaggesprek zei de prijs te hoog te vinden en hierover informatie wenste, heeft hierover direct informatie toegestuurd gekregen. In verschillende mailingen zijn klanten al gewezen op de mogelijkheden voor het aanvragen van een financiële tegemoetkoming.

Aanbevelingen voor volgend onderzoek

Bij de opmerkingen/suggesties meldden 10 klanten dat ze niet altijd de opgegeven bestelling hebben ontvangen. In de vragenlijst ontbrak een vraag hierover en deze kan in een volgend onderzoek worden opgenomen.

De vraag of de menukeuze voldoende is, zou uitgebreid mogen worden met de vraag welke gerechten op de menulijst worden gemist. Er zijn geen vragen gesteld over de duidelijkheid van de menulijst, terwijl in de praktijk veel vragen hierover worden gesteld. Allemaal redenen voor het uitvoeren van een vervolgonderzoek.

Als mensen aangeven problemen te hebben met het bedienen van de magnetron, zou doorgevraagd moeten worden wat de reden hiervan is.

Zoals bij de inleiding al aangegeven kent het klantenbestand van Onder de Pannen een verloop. Het is interessant voor de continuïteit van de maaltijdservice om te onderzoeken, waarom klanten stoppen met het afnemen maaltijden. Een volgend onderzoek zou de redenen van het verloop in beeld kunnen brengen en dit kan dan worden vergeleken met cijfers van soortgelijke maaltijdvoorzieningen.

In de praktijk ondervinden ouderen veel steun aan de medewerkers van Maatzorg die in veel gevallen de maaltijd voor hen verwarmen. In welke mate dit gebeurt is nog niet onderzocht. Aanvullend onderzoek is verder mogelijk op de volgende gebieden: verpakkingsmateriaal, klachtenafhandeling, vriendelijkheid, dieetmogelijkheden en het systeem van inname van de menulijsten. En voorts kan het profiel van de 'klant van de toekomst' worden onderzocht om het aanbod hierop toe te spitsen. Met name geldt dat voor de doelgroep allochtone ouderen.

Nawoord

Met dank aan Ria Eijck die het onderzoek opzette en de vrijwilligers van Onder de Pannen die het onderzoek hebben uitgevoerd.

Madelon Uittenbogaard en Kitty Beek

Tevredenheidsonderzoek onder cliënten Onder de Pannen

Datum:.....

Naam telefoniste:

Naam cliënt

cliënt sinds:A / I

Goedemorgen/goedmiddag, mevrouw/mijnheer.....

U spreekt met, medewerkster van de maaltijdservice Onder de Pannen,
van de Stichting Ouderenwerk Delft.

Wij willen graag weten of de cliënten van de maaltijdservice tevreden zijn met de maaltijden.

Vindt u het goed dat ik u hierover enige vragen stel. Het neemt een paar minuten in beslag.

1. Hoeveel maaltijden per week neemt u af?	
Indien de cliënt minder dan vijf maaltijden per week afneemt:	
2. Wat is de reden dat u niet meer maaltijden per week gebruikt?	
Indien als reden de kosten wordt opgegeven dan vraag 3 stellen	
3. Bent u op de hoogte van de mogelijkheid dat u bij de gemeente voor een financiële tegemoetkoming in de maaltijdprijs kunt aanvragen? Zo nee, wilt u hierover geïnformeerd worden?	☐ Ja ☐ Nee
(Dit geldt alleen voor AOW + klein pensioen)	☐ Ja ☐ Nee
4. Wat vindt u van de kwaliteit van de maaltijden?	☐ Goed ☐ Redelijk ☐ Slecht, wat is daarvan de reden?
5. Vindt u het aantal keuzemogelijkheden voor de maaltijden voldoende?	☐ Ja ☐ Nee
6. Wat vindt u van het tijdstip van de bezorging van de maaltijden?	☐ Goed ☐ Redelijk ☐ Slecht, wat is daarvan de reden?
7. Komen de dagen waarop de maaltijden bezorgd worden u goed uit?	☐ Ja ☐ Nee
Indien vraag 7 met nee beantwoordt wordt:	
8. Welke dagen zouden u wel goed uitkomen?	☐ ma ☐ di ☐ wo ☐ do ☐ vrij
9. Bent u ervan op de hoogte dat u ook maaltijden kunt bestellen voor het weekend?	☐ Ja ☐ Nee
10. Heeft u een magnetron in bruikleen?	☐ Ja ☐ Nee
Indien vraag 11 met ja beantwoord is:	
11. Kunt u goed met deze magnetron overweg?	☐ Ja ☐ Nee

12. Gebruikt u voor het verwarmen van de maaltijd het bijgeleverde magnetronbord met deksel?	☐ Ja ☐ Nee
indien vraag 12 met nee beantwoordt wordt:	
13. Wat is de reden dat u dit bord niet gebruikt?	
14. U betaalt nu per acceptgiro: Bent u bereid om de maaltijden via automatische incasso te betalen?	☐ Ja, wij sturen u binnenkort een machtigingskaart toe. ☐ Nee
15. Heeft u nog suggesties of opmerkingen ter verbetering van onze maaltijdservice?	

Dit waren de vragen. Ik wil u hartelijk danken voor uw medewerking en wens u een prettige dag toe.